

Міністерство освіти і науки України
Київський університет імені Бориса Грінченка
Кафедра бібліотекознавства та інформології



РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
КОРИСТУВАЧІВ

Освітньо-кваліфікаційний рівень:
перший (бакалаврський)

Напрямок підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія»
Галузь знань 0201 «Культура»

Інститут журналістики



2017-2018 рік


Робоча програма з «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» для студентів напряму підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія» галузі знань 0201 «Культура». – 2017. – 35 с.

Розробники: *Свердлик Зоряна Михайлівна*, кандидат історичних наук, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка
Сошинська Вікторія Євгенівна, кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри бібліотекознавства та інформології

Протокол №1 від 28 серпня 2017 року

Завідувач кафедри
бібліотекознавства та інформології



О.В. Воскобойнікова-Гузєва

Години відповідають робочому навчальному плану

Заступник директора Інституту журналістики
з навчальної роботи



О.А. Росінська

©Університет Грінченка, 2017 рік
©Свердлик З.М., 2017 рік
©Сошинська В.Є., 2017 рік

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	4
Структура програми навчальної дисципліни	
I. Опис предмета навчальної дисципліни.....	7
II. Тематичний план навчальної дисципліни.....	8
III. Програма	
<i>Змістовий модуль 1</i>	9
<i>Змістовий модуль 2</i>	10
IV. Навчально-методична карта дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів».....	13
V. Плани семінарських занять.....	14
VI Плани практичних занять.....	15
VII Завдання для самостійної роботи.....	17
VIII. Система поточного та підсумкового контролю.....	21
IX. Методи навчання.....	25
X. Методичне забезпечення курсу.....	26
XI. Завдання до модульних контрольних робіт.....	26
XII. Рекомендована література	
<i>Нормативні документи</i>	29
<i>Основна</i>	29
<i>Додаткова</i>	30
<i>Інформаційні ресурси</i>	40

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Відповідно до Навчального плану Київського університету імені Бориса Грінченка курс «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» відноситься до нормативної частини циклу професійної та практичної підготовки за напрямом підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія».

Мета дисципліни – формування у студентів системи теоретичних знань з організації, процесів, технології бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотек, професійного мислення, поваги до інформаційних потреб користувачів, розкриття стану бібліотечного обслуговування з урахуванням трансформацій, що відбулися в соціальній сфері нашої країни і пов'язаних з ними професійних змін: новими умовами функціонування бібліотек, новим ставленням до особистості та її інформаційних потреб, визнанням вільного доступу до інформації як базової цінності демократичного суспільства.

Завдання навчальної дисципліни орієнтовані на набуття студентами системи знань, умінь та досвіду, що включають:

- знання про теоретичні проблеми бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;
- знання про основні групи й категорії користувачів різних типів бібліотек;
- знання про методи дослідження інформаційних потреб користувачів;
- знання про організацію обслуговування користувачів в різних структурних підрозділах бібліотеки;
- знання про методiku обслуговування користувачів із застосуванням новітніх комп'ютерних технологій;
- знання з популяризації інформаційних ресурсів бібліотек;
- знання з використання індивідуальних та масових форм задоволення інформаційних потреб користувачів.

У результаті вивчення курсу студент повинен **знати**:

- понятійно-категоріальний апарат бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та його нормативно-правову базу;
- основні вітчизняні та зарубіжні дослідження з бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;
- структуру системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, її мету та завдання, принципи діяльності, суб'єкти, об'єкти, засоби і технологію;
- процеси організації книжкових виставок, ярмарок тощо;
- методiku проведення оглядів літератури;
- методiku спілкування з різними типами (групами) читачів;

- шляхи розв’язання конфліктних ситуацій, що можуть виникати в процесі бібліотечного обслуговування.

На основі отриманих знань студент повинен **вміти**:

- використовувати спеціальну термінологію в науково-практичній діяльності;
- застосовувати теоретичні знання при проходженні практичних занять та у майбутній професійній діяльності;
- організовувати бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів різних установ;
- визначати основні групи й категорії користувачів різних типів бібліотек;
- аналізувати діяльність користувача по використанню інформаційних ресурсів;
- здійснювати підготовку інформаційних продуктів та послуг з різних видів інформації у традиційній та електронній формах;
- здійснювати всі види пошуку вторинної інформації в інформаційних системах та мережах;
- організовувати книжкові виставки, ярмарки тощо;
- спілкуватися з різними типами (групами) читачів;
- аналізувати та розв’язувати конфліктні ситуації, що можуть виникати в процесі бібліотечного обслуговування.

Курс інтегрується з такими дисциплінами, як «Бібліографознавство», «Документознавство», «Соціальні комунікації», «Бібліографічна діяльність», «Аналітико-синтетична обробка документів», «Стандартизація у видавничій та бібліотечно-бібліографічній сфері», «Автоматизація бібліотечно-бібліографічних процесів», «Комп’ютерно-видавничі технології», «Українська мова (за професійним спрямуванням)».

Теоретичні питання навчальної дисципліни розглядаються на лекціях, поглибленню теоретичних знань сприяють семінарські та практичні заняття. До кожного з двох змістових модулів розроблені завдання для модульних контрольних робіт, які дозволять виявити рівень оволодіння студентами теоретичними питаннями та конкретним фактичним матеріалом.

Дисципліна загальним обсягом 180 годин – 5 кредитів. Зокрема, у 6 семестрі – обсягом 72 години, у тому числі: 14 год. – лекційних, 6 год. – семінарських, 8 год. – практичних занять, 4 год. – модульні контрольні роботи, 40 год. – самостійна робота. Студентам надається список рекомендованої до вивчення літератури та перелік інформаційних ресурсів мережі Інтернет для опрацювання. Викладання дисципліни розраховано на два семестри, продовжується у 7-му семестрі та завершується *екзаменом*.

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

I. Опис навчальної дисципліни

БІБЛОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
<p>Кількість кредитів, відповідних ECTS – 2</p> <p>Змістових модулів – 2</p> <p>Загальний обсяг дисципліни (години) – 72</p> <p>Тижневих годин – 2</p>	<p>Галузь знань (0201 «Культура»)</p> <p>Напрямок підготовки 6.020102 (Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія)</p> <p>Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр</p>	<p>Рік підготовки: 3-й</p> <p>Семестр: 6-й</p> <p>Аудиторні заняття: 32</p> <p>з них:</p> <p>лекції (теоретична підготовка):</p> <p>14 год.</p> <p>семінарські заняття:</p> <p>6 год.</p> <p>практичні заняття:</p> <p>8 год.</p> <p>Модульні контрольні роботи:</p> <p>4 год.</p> <p>Самостійна робота:</p> <p>40 год.</p>

II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ п/ п	Назви змістових модулів і тем	Кількість						
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Практичних	Семінарських	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Змістовий модуль 1								
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ								
1.1	Теоретичні та законодавчі основи бібліотечного обслуговування	11	6	4	2		5	
1.2	Концептуальні підходи до теорії бібліотечного обслуговування	7	2			2	5	
1.3	Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах	9	2	2		2	5	
1.4	Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування	7	2		2		5	
	Модульна контрольна робота	2						2
	Разом за модулем 1	36	14	6	4	4	20	2
Змістовий модуль 2								
КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ЧИТАЧЕЗНАВСТВА								
2.1	Читачезнавство в системі бібліотекознавчих знань	7	2	2			5	
2.2	Вивчення читачів як загальносвітова професійна проблема	9	4	2		2	5	
2.3	Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання	11	6	4	2		5	
2.4	Класифікація типології читачів	7	2		2		5	
	Модульна контрольна робота	2						2
	Разом за модулем 2	36	14	8	4	2	20	2
	Разом за навчальним планом	72	28	14	8	6	40	4

ІІІ. ПРОГРАМА

Змістовий модуль 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Лекція 1.1 Теоретичні та законодавчі основи бібліотечного обслуговування (4 год.)

Поняття «бібліотечне обслуговування». Основні концепції бібліотечного обслуговування. Дві площини процесу бібліотечного обслуговування. може бути осмислений в двох площинах. Чотири концепції читача. Консервативно-охоронна концепція читача. Ліберальна концепція читача. Револьюційно-радикальна концепція читача. Комерційна концепція читача. Від ідеології керівництва читанням – до ідеології задоволення потреб. Інформатизація бібліотек.

Бібліотечне обслуговування як соціальний процес. Основні концепції бібліотечного обслуговування. Ідеологічна концепція бібліотечного обслуговування. Педагогічна (виховна) концепція бібліотечного обслуговування. Просвітницька концепція бібліотечного обслуговування. Соціалізуюча концепція бібліотечного обслуговування. Інформаційна концепція бібліотечного обслуговування.

Практична робота 1. Законодавчі основи бібліотечного обслуговування (2 год.)

Семінар 1. Концептуальні підходи до теорії бібліотечного обслуговування

Лекція 1.2 Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах (2 год.)

Бібліотечно-інформаційне обслуговування в сучасних умовах суспільного розвитку. Завдання бібліотечно-інформаційного обслуговування. Сприяння всебічному гармонійному і вільного розвитку особистості.

Допомога у формуванні світоглядної культури, в підвищенні загальноосвітнього і професійного рівня користувачів. Сприяння моральному, правовому, трудовому, естетичному, фізичному розвитку.

Модернізація форм і методів бібліотечно-інформаційного обслуговування. Бібліотечно-інформаційне обслуговування як система забезпечуючого типу: 1) підсистема безпосереднього обслуговування читачів (читальний зал, кафедри видачі літератури, пункт прийому запитів, каталоги, фонд відкритого доступу); 2) підсистема забезпечуючого типу (довідково-бібліографічний, методичний відділи, відділ комплектування, диспетчерська служба та ін.).

Основні елементи єдиної системи бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів: потоки читачів; потоки книг, вимог, довідок; бібліотечні працівники, матеріально-технічна база бібліотеки.

Семінар 2. Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах

Практична робота 2. Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування

Змістовий модуль 2

КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ЧИТАЧЕЗНАВСТВА

Лекція 2.1 Читачезнавство в системі бібліотекознавчих знань (2 год.)

Розуміння бібліотечного обслуговування як соціокультурної діяльності. Процес бібліотечного обслуговування. Читач (користувач) як учасник процесу бібліотечного обслуговування.

Основні напрямки та підсумки вивчення читачів в XIX столітті (Х.Алчевська, М.Рубакін та ін.). А.Вансєв щодо інтеграції бібліотекознавства і психології. Особливості вивчення читачів в 20-і роки XX століття.

Поява терміну «читачезнавство» на початку 70-х років XX ст. В.Таловов, Б.Умнов щодо поняття «читачезнавство». Кшиштоф Міголь та наука про читача.

М.Рубакін як засновник концепції читання. Читання як спілкування (комунікативна функція) за М.Куфаєвим. Дискусії з приводу визначень читання в 70–80-ті роки XX ст. В.Бородіна (читання як вид пізнавально-комунікативної діяльності); Ю.Зубов, Б.Умнов, М.Ханін. Й.Баренбаум та «історія читача». Психологічні аспекти читачів і читання, їх визначення. Соціологія читання. Читачезнавство як самостійна наукова дисципліна.

Лекція 2.2 Вивчення читачів як загальносвітова професійна проблема (2 год.)

Розвиток науки про читача в роки розбудови незалежної України. Трансформаційні процеси сфер суспільства, утвердження загальнолюдських цінностей, відродження історичної пам'яті.

Вплив на читацький склад інформаційних потреб, профіля читання та запитів. Формування знань про читачів для задоволення їх інформаційних потреб.

Дослідження українського читача та його інформаційних потреб (О. Воскобойнікова-Гузєва, Н. Каліберда, Т. Коваль, Г. Ковальчук, Т. Новальська, І. Тимошенко).

Вивчення читання з метою більш глибокого розуміння інтересів і потреб читача. Перші дослідники читання. Проект «Книга і читання в житті радянського суспільства» (1968). «Книга і читання в житті невеликих міст» (1973), «Книга і читання в житті радянського села» (1978), «Радянський робочий – читач» (1980).

Інтерактивні програми читання (Сполучені Штати Америки – програма EngagedPatrons.org), особливості цієї програми. Програма «Несамовите читання» (США). Ольборг (Данія), Публічна бібліотека міста Брукліна (США).

Практична робота 3. Опитування як метод вивчення читацької аудиторії (2 год.)

Лекція 2.3 Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання (4 год.)

Потреби читання, мотиви читання, читацька настанова, читацький інтерес. Типологія читачів. Терміни «диференціація», «типологізація» читачів. Групування читачів.

Теоретична і практична складність проблеми універсалізації класифікації читачів. Напрями бібліотекознавства: соціологія читання, психологія читання. Бібліопсихологія як активатор дослідження різних аспектів психології читання: мотивів, настанов, потреб у читанні, читацького інтересу .

Загально(соціологічні методи): опитування (бесіда, інтерв'ю), тест, експертні оцінки, спостереження, експеримент. Складання анкети: структурні частини анкети, різновиди питань. Специфічні «бібліотечні» методи.

Соціологічний підхід до дослідження різних категорій читачів. Психологічний підхід до проблеми диференціації читачів. Мотиви читання. Читацька спрямованість. Читацька діяльність. Читацька мода. Рівень культури читання.

Семінар 3. Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання (2 год.)

Практична робота 4. Класифікація типології читачів (2 год.)

IV. Навчально-методична карта дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів»

Разом: 72 год., лекції – 14 год., семінари – 6 год., практичні роботи – 8 год., самостійна робота – 40 год., модульний контроль – 4 год.

Модулі	Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2.			
Назва модуля	ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ			КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ЧИТАЧЕЗНАВСТВА			
Кількість балів за модуль	92 бали			82 бали			
Лекції	1	2	3	4	5	6	8
Теми лекцій	Теоретичні та законодавчі основи бібліотечного обслуговування (1 бал)	Теоретичні та законодавчі основи бібліотечного обслуговування (1 бал)	Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах (1 бал)	Читачезнавство в системі бібліотечнознавчих знань (1 бал)	Вивчення читачів як загальносвітова професійна проблема (1 бал)	Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання (1 бал)	Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання (1 бал)
Семінари		Концептуальні підходи до теорії бібліотечного обслуговування (1+10 балів)	Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах (1+10 балів)			Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання (1+10 балів)	
Практичні роботи	Законодавчі основи бібліотечного обслуговування (1+10 балів)		Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування (1+10 балів)		Опитування як метод вивчення читачької аудиторії (1+10 балів)		Класифікація типології читачів (1+10 балів)
СР	5X4=20 балів			5X4=20 балів			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота (25 балів)			Модульна контрольна робота (25 балів)			

Разом 174 бали, коефіцієнт 1,7.

V. ТЕМИ І ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ
Змістовий модуль 1
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Семінар 1. Концептуальні підходи до теорії бібліотечного обслуговування

1. Багатоаспектність предмета теорії бібліотечного обслуговування
2. Авторські концепції теорії бібліотечного обслуговування
3. Організаційний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
4. Діяльнісний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
5. Технологічний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
6. Соціально-психологічний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
7. Комунікативний підхід до теорії бібліотечного обслуговування

Базова література: 1,2,4,5,9

Додаткова література: 18,35,36,64

Семінар 2. Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах

1. Поняття соціалізації. Книга і читання як фактор соціалізації особистості.
2. Сучасні концепції безперервної освіти.
3. Самоосвіта: визначення, цілі та завдання. Взаємозв'язок освіти і самоосвіти.
4. Бібліотека та самоосвітнє читання.
5. Інформаційна культура користувача як частина його загальної культури, її складові.

Базова література: 1,2,4

Додаткова література: 2,36,40,90,96,104

Змістовий модуль 2
КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО
ЧИТАЧЕЗНАВСТВА

Семінар 3. Соціологічні та психологічні аспекти вивчення читання (2 год.)

1. Психологічні механізми бібліотечного спілкування.
2. Вербальне і невербальне бібліотечне спілкування.
3. Психологічні типи читачів і бібліотекарів.
4. Характеристика моделей поведінки в бібліотечному спілкуванні.
5. Психологічні бар'єри спілкування.
6. Психологічні компетентності бібліотекаря відділу обслуговування.
7. Соціологічні методи вивчення читачів.

Базова література: 4,6,8

Додаткова література: 10,13-15,21,29,30,43,72,86,

VI. ТЕМИ І ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Практична робота 1. Законодавчі основи бібліотечного обслуговування (2 год.)

Мета – навчити студентів здійснювати аналіз нормативно-законодавчої бази з теми

Хід роботи:

I. Знайдіть інформацію про стан нормативно-правового забезпечення бібліотечного обслуговування на сайтах ЮНЕСКО, ІФЛА, ALA (Американської бібліотечної асоціації), УБА (Української бібліотечної асоціації), Міністерства культури України.

II. У формі таблиці проаналізуйте сучасну законодавчу базу бібліотечного обслуговування в Україні.

Базова література: 1-3

Додаткова література: 31,35,36

Практична робота 2. Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування

Мета – навчити студентів здійснювати аналіз компонентній структурі системи бібліотечно-інформаційного обслуговування

Хід роботи:

1. Надати характеристику підсистемі безпосереднього обслуговування читачів (читальний зал, кафедри видачі літератури, пункт прийому запитів, каталоги, фонд відкритого доступу).

2) Здійснити аналіз підсистеми забезпечуючого типу (довідково-бібліографічного, методичного відділів, відділу комплектування, диспетчерській службі та ін.).

3. Розглянути основні елементи, завдяки яким усі підсистеми об'єднуються в єдину систему бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів: потоки читачів; потоки книг, вимог, довідок; бібліотечні працівники, що розпоряджаються матеріально-технічною базою бібліотеки.

Базова література: 4-9

Додаткова література: 18,96

Змістовий модуль 2

КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ЧИТАЧЕЗНАВСТВА

Практична робота 3. Опитування як метод вивчення читацької аудиторії (2 год.)

Мета – навчити студентів методиці використання опитування як методу вивчення інформаційних потреб читачів.

Структура заняття:

- 1) визначити методику вивчення інформаційних потреб певної групи або категорії читачів бібліотеки;
- 2) обґрунтувати вибір анкетного опитування або інтерв'ю;
- 3) розробити макет запитальника для вивчення інформаційних потреб певної групи читачів;
- 4) на прикладі конкретної бібліотеки провести усну чи письмову опитування серед читачів бібліотеки;
- 5) проаналізувати результати проведеного опитування;
- 6) зробити висновки про якість задоволення інформаційних потреб вивченої групи читачів в бібліотеці.

Базова література: 4-6,9

Додаткова література: 13,18,21,23,39,56,78

Практична робота 4. Класифікація типології читачів

Мета: знати типологію читачів і специфіку роботи з ними, класифікацію типології читачів.

Здійснити аналіз типології читачів за схемою:

1. розкрити основні підходи до вивчення читачів,
2. проаналізувати класифікацію типології читачів,
3. здійснити аналіз основних підходів до вивчення читачів.

Базова література: 4-6, 9

Додаткова література: 18,35,47,52,66,67,71,84,85,87

VII. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Змістовий модуль 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Стратегія і методика веб-пошуку інформації (20 год.)

Створити комплексну модель бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотек з визначеної теми, яка включає в себе:

1. довідково-бібліографічне обслуговування,
2. організацію онлайн-доступу до зовнішніх баз даних,
3. віртуальне довідкове обслуговування віддалених користувачів,
4. електронну доставку документів.

Змістовий модуль 2

КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ЧИТАЧЕЗНАВСТВА

Технології пошуку інформації (20 год.)

Технології пошуку інформації – пошукові засоби та технології, які використовуються для реалізації інформаційних потреб. Визначаються типом розв'язуваного бібліотекарем завдання: співвідношенням його знання і незнання про досліджуваний об'єкт. Крім того, процес взаємодії бібліотекаря з системою визначається рівнем його знання функціональних можливостей системи як інструменту та знання змісту ресурсу (повноти подачі інформації, достовірності джерела і т.д.).

Процес пошуку інформації зазвичай носить емпіричний характер. При цьому поведінка користувача, як організуючий початок управління процесом пошуку, мотивується:

- інформаційної потребою,
- різноманітністю стратегій, технологій і засобів, що надаються системою.

Щоб оцінити адекватність вираження запиту і повноту одержуваного результату, користувач може:

- відшукати додаткові відомості,
- організувати процес пошуку так, щоб частина результатів пошуку могла використовуватися для підтвердження або заперечення адекватності іншій частині.

Операційними об'єктами, безпосередньо беруть участь у взаємодії користувачів з пошуковою системою є пошуковий образ документа і пошукової образ запиту.

Пошуковий образ документа – опис документа, виражене засобами інформаційно-пошукової мови і характеризує основне смислове зміст або будь-які інші ознаки цього документа, необхідні для його пошуку за запитом.

Технології пошуку інформації – пошукові засоби і технології, які використовуються для реалізації інформаційних потреб. Визначаються типом розв'язуваної бібліотекарем завдання: співвідношенням його знання і незнання про досліджуваний об'єкт. Крім того, процес взаємодії бібліотекаря з системою визначається рівнем його знання функціональних можливостей системи як інструменту і знання змісту ресурсу (повноти подачі інформації, достовірності джерела і т.д.).

Процедуру пошуку необхідної інформації необхідно розділити на чотири основні етапи:

1. Організація пошуку:

- визначення області знань;
- вибір типу і джерел даних;

2. Здійснення пошукового процесу:

- організація пошуку за початковими фрагментами слова,
- формулювання «пошукового образу»,
- підсумковий уточнюючий пошук.

Загальноприйнята організація пошуку за початковими фрагментами слова (пошук з урізанням праворуч). Наприклад, замість слова «бібліотечний» можна ввести його фрагмент «бібліоте *». При цьому будуть знайдені документи, в яких міститься не тільки слово «бібліотечний», а й «бібліотека», «бібліотекар», «бібліотекознавство» та ін. В кожному окремому випадку бібліотекар повинен чітко уявляти, що потрібно знайти («формулювання пошукового образу»), так як, у запропонованому йому варіанті, буде знайдено набагато більшу кількість документів, ніж при завданні слова повністю (без усічення). В отриманому масиві інформації можна провести уточнюючий пошук і в результаті отримати найбільш релевантні та пертинентні дані.

3. Оцінка результатів пошуку

Результат пошуку повинен задовольняти вимогам:

- єдності,
- повноти,
- несуперечності.

Різні види пошуку визначають різні вимоги до функціональних можливостей пошукової системи в частині оцінювання результату. Однак, для випадку *предметного пошуку* доказ повноти є апіорним: сам результат пошуку підтверджує факт існування (чи відсутності) об'єкта, що володіє шуканими властивостями. При цьому результат *тематичного пошуку* багатозначний і вимагає подальшої систематизації – ще одного процедурного кроку для впорядкування отриманої безлічі об'єктів за значеннями не явно визначеної основи. У свою чергу, *проблемний пошук* передбачає вже дворівневу систематизацію.

Ускладнення, конкретизація і деталізація запиту, в разі незадовільної відповіді, здійснюються шляхом модифікації пошукового образу, тобто *реформулювання* запиту і проведення повторного пошуку в тому ж масиві даних, що був отриманий в результаті здійснення початкового пошуку. Один і той же запит бажано перевіряти в різних пошукових системах (наприклад, поєднання Google і Яндекс).

4. Обробка результатів пошуку

- відбір найбільш корисної інформації;
- вибір методу обробки інформації;
- пошук закономірностей, формальних правил та структурних зв'язків у зібраній інформації;
- творча інтерпретація отриманих результатів;
- інтеграція вилучених «знань».

Розвиток процесу пошуку здійснюється шляхом модифікації вираження ПОЗ, шляхом реформулювання запиту і проведення повторного

пошуку в тому ж масиві даних або в підмасиві, отриманому в результаті здійснення початкового пошуку.

Завдання: дати визначення та здійснити

- бібліографічний – 5 год.,
- адресний – 5 год,
- фактографічний – 5 год,
- тематичний – 5 год,

пошук інформації за тематикою, узгодженою з викладачем. Результати 4-х видів пошуків проаналізувати та відобразити у вигляді таблиці із зазначенням використаних пошукових технологій (тематичні каталоги і спеціалізовані каталоги (онлайн довідники); пошукові машини (повнотекстовий пошук); засоби мета-пошуку).

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання (тижні)
Змістовий модуль 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ			
Створити комплексну модель бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотек з визначеної теми, яка включає в себе: 1. довідково-бібліографічне обслуговування – 5 год. 2. організацію онлайнового доступу до зовнішніх баз даних – 5 год. 3. віртуальне довідкове обслуговування віддалених користувачів – 5 год. 4. електронну доставку документів – 5 год.	Семінарське заняття, модульний контроль, екзамен	5x4	I-III
Змістовий модуль 2 КОНЦЕПЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ЧИТАЧЕЗНАВСТВА			
Здійснити: 1. бібліографічний пошук інформації – 5 год. 2. адресний пошук інформації – 5 год. 3. фактографічний пошук інформації – 5 год. 4. тематичний пошук інформації – 5 год.	Семінарське заняття, модульний контроль, екзамен	5x4	IV - VII
Разом 40 годин	Разом	40	

VIII. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Навчальні досягнення студентів із дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип покрокової

звітності, обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь та навичок; розширення кількості підсумкових балів до 100.

Контроль успішності студентів з урахуванням поточного і підсумкового оцінювання здійснюється відповідно до навчально-методичної карти (п. IV), де зазначено види й терміни контролю. Систему рейтингових балів для поточного контролю та порядок їх переведення у національну (4-бальну) та європейську (ECTS) шкалу подано у табл. 8.1., 8.2.

Таблиця 8.1

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю

№ з/п	Вид діяльності	Кількість балів за одиницю	Кількість одиниць до розрахунку	Всього
	Відвідування лекцій	1	7	7
	Відвідування та робота на семінарських заняттях	1 10	3	3 30
	Відвідування та робота на практичних заняттях	1 10	4	4 40
	Виконання завдання для самостійної роботи	5	8	40
	Модульна контрольна робота	25	2	50
Максимальна кількість балів - 174				

Коефіцієнт: 1,7

Розрахунок: $174:100=1,7$

Студент набрав: 162 бали

Оцінка: $162:2,8= 95$ балів

Методи контролю

Перевірка й оцінювання знань студентів здійснюється методами контролю та самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності (методи усного, письмового, практичного контролю та методи самоконтролю). Об'єктами контролю є систематичність, активність і результативність роботи студента впродовж семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни в межах аудиторних занять, а також виконання завдань для самостійного опрацювання.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять, він має на меті перевірку рівня теоретичної підготовленості студента.

Оцінювання самостійної роботи й активності на семінарських та практичних заняттях здійснюється за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

- 2) ступінь засвоєння фактичного матеріалу, який вивчається;
- 3) ознайомлення з базовою та додатковою рекомендованою літературою;
- 4) уміння поєднати теорію з практикою при розгляді конкретних ситуацій, розв'язанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, і завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, уміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Модульний контроль є результатом вивчення кожного модуля, який містить підсумок усіх форм поточного контролю та виконання модульної контрольної роботи. Завдання для проміжного контролю знань студентів охоплюють теми, які вивчаються в межах окремих модулів.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських та практичних заняттях, виконання самостійної роботи, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється з використанням роздрукованих завдань.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на семінарських та практичних заняттях, під час виконання самостійної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- вчасність виконання навчальних завдань;
- повний обсяг їх виконання;
- якість виконання навчальних завдань;
- самостійність виконання;
- творчий підхід у виконанні завдань;
- ініціативність у навчальній діяльності.

Підсумковий контроль знань передбачений у формі екзамену, проводиться з метою оцінювання результатів навчання після закінчення вивчення дисципліни (7-й семестр) за результатами п'яти модулів.

Таблиця 8.2

Порядок переведення рейтингових показників успішності

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	90-100 балів	Відмінно — відмінний рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками
B	82-89 балів	Дуже добре — достатньо високий рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу без суттєвих грубих помилок
C	75-81 балів	Добре — в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69-74 балів	Задовільно — посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68 балів	Достатньо — мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	35-59 балів	Незадовільно з можливістю повторного складання — незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	1-34 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу — досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

A (90–100) = 5 (відмінно) – студент виявляє особливі творчі здібності, демонструє глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих джерелах; уміння аналізувати явища, які вивчаються, у їхньому взаємозв'язку та розвитку, чітко й лаконічно, логічно та послідовно відповідати на поставлені запитання; демонструє вміння застосовувати теоретичні положення під час виконання творчих завдань; переконливо аргументує відповіді.

B (82–89) = 4 (добре) – студент демонструє міцні ґрунтовні знання навчального матеріалу; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці; вільно виконує самостійні та творчі завдання; самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна.

C (75–81) = 4 (добре) – студент має міцні знання навчального матеріалу; уміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; у цілому самостійно застосовувати їх на практиці; виправляти допущені помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи на підтвердження своїх думок.

D (69–74) = 3 (задовільно) – студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання та розуміння основних положень,

але його знання мають загальний характер; має труднощі з наведенням прикладів при поясненні явищ і закономірностей; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких значна кількість суттєвих.

$E (60-68) = 3$ (*задовільно*) – студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні; його знання мають фрагментарний характер, має труднощі з наведенням прикладів при поясненні явищ і закономірностей; допускає суттєві помилки.

$FX (35-59) = 2$ (*незадовільно з можливістю повторного складання*) – студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу; не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований; не вміє застосовувати теоретичні положення під час виконання практичних завдань; допускає значні помилки.

$F (1-34) = 2$ (*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*) – студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання та відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів; повністю не знає матеріал, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно.

IX. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Основними організаційними формами навчального процесу з дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» є лекції, семінарські заняття, практичні заняття, самостійна робота студентів, заходи з контролю знань студентів.

Для активізації процесу навчання при викладенні змісту дисципліни використовуються різноманітні методи навчання, а саме: методи стимулювання та мотивації навчально-пізнавальної діяльності; методи організації й здійснення навчально-пізнавальної діяльності; методи навчання за джерелом знань (словесні, наочні, практичні).

Зокрема, студенти отримують необхідні з курсу відомості на *проблемних лекціях*, спрямованих на розвиток логічного мислення студентів. Під час таких форм роботи ознайомлення з темою відбувається шляхом акцентування лектором уваги на проблемних питаннях; увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; розглядаються різні концептуальні підходи до проблеми.

Робота в малих групах дає змогу структурувати семінарські заняття за формою й змістом, створює можливості колективного вирішення проблем, забезпечує формування особистісних якостей і досвіду соціального спілкування.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій – дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціаліста та передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків у процесі опанування навчального матеріалу.

Презентації використовують для демонстрації аудиторії результатів роботи малих груп, звітів про виконання самостійної роботи тощо.

Банк візуального супроводження сприяє активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності. Лекції та семінарські заняття забезпечуються відповідними мультимедійними презентаціями; забезпечується доступ студентів до комп'ютерної техніки та Інтернету.

Х. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КУРСУ

Опорні конспекти лекцій; електронні варіанти підручників, навчальних посібників; робоча навчальна програма; засоби підсумкового контролю (комплект завдань для модульних контрольних робіт).

XI. ЗАВДАННЯ ДО МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Модульна контрольна робота до змістового модуля 1

Контрольні питання і завдання:

Надати відповіді на 3 питання, відповідно до номеру студента у списку групи (напр. 1,11,21)

1. Теоретичні та законодавчі основи бібліотечного обслуговування
2. Поняття «бібліотечне обслуговування»
3. Основні концепції бібліотечного обслуговування
4. Концептуальні підходи до теорії бібліотечного обслуговування
5. Бібліотечне обслуговування в сучасних соціокультурних та економічних умовах
6. Завдання бібліотечно-інформаційного обслуговування
7. Модернізація форм і методів бібліотечно-інформаційного обслуговування
8. Бібліотечно-інформаційне обслуговування як система забезпечуючого типу
9. Основні елементи єдиної системи бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів
10. Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування
11. Книга і читання як фактор соціалізації особистості
12. Сучасні концепції безперервної освіти
13. Бібліотека та самоосвітнє читання
14. Інформаційна культура користувача як частина його загальної культури, її складові
15. Характеристика підсистеми безпосереднього обслуговування читачів
16. Аналіз підсистеми забезпечуючого типу обслуговування читачів
17. Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів
18. Багатоаспектність предмета теорії бібліотечного обслуговування
19. Авторські концепції теорії бібліотечного обслуговування
20. Організаційний підхід до теорії бібліотечного обслуговування

21. Діяльнісний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
22. Технологічний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
23. Соціально-психологічний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
24. Комунікативний підхід до теорії бібліотечного обслуговування
25. Поняття соціалізації. Книга і читання як фактор соціалізації особистості
26. Сучасні концепції безперервної освіти
27. Самоосвіта: визначення, цілі та завдання. Взаємозв'язок освіти і самоосвіти
28. Бібліотека та самоосвітнє читання
29. Інформаційна культура користувача як частина його загальної культури, її складові
30. Надайте інформацію про стан нормативно-правового забезпечення бібліотечного обслуговування (ЮНЕСКО, ІФЛА, АЛА, УБА)

Модульна контрольна робота до змістового модуля 2

Контрольні питання і завдання:

Надати відповіді на 3 питання, відповідно до номеру студента у списку групи (напр. 1,11,21)

1. Здійснити аналіз концепції вітчизняного бібліотечного читачезнавства
2. Надати характеристику читачезнавства в системі бібліотекознавчих знань
3. Бібліотечне обслуговування як соціокультурна діяльність
4. Розглянути процес бібліотечного обслуговування
5. Основні напрямки вивчення читачів в 19 столітті
6. Особливість вивчення читачів в 20-і роки 20 століття
7. Тракткування терміну «читачезнавство» на початку 70-х років ХХ ст.
8. М. Рубакін як засновник концепції читання
9. Комунікативна функція читання за М.Куфаєвим
10. Дискусії в 70–80-ті роки ХХ ст. з приводу визначень читання
11. В.Бородіна й погляд на читання як вид пізнавально-комунікативної діяльності
12. Читачезнавство як самостійна наукова дисципліна
13. Вивчення читачів як загальносвітова професійна проблема
14. Розвиток науки про читача в роки розбудови незалежної України
15. Вплив на читацький склад інформаційних потреб, профіля читання та запитів користувачів
16. Формування знань про читачів для задоволення їх інформаційних потреб
17. Соціологічні дослідження національних бібліотек

18. Соціологічні дослідження обласних універсальних наукових бібліотек
19. Соціологічні дослідження міських бібліотек
20. Дослідження українського читача, та його інформаційних потреб провідними вітчизняними бібліотекознавцями
21. Поясніть основну мету вивчення читання
22. Надайте характеристику перших дослідників читання
23. Інтерактивні програми читання (Сполучені Штати Америки)
24. Складність проблеми універсалізації класифікації читачів
25. Соціологія читання як напрям бібліотекознавства
26. Психологія читання як напрям бібліотекознавства
27. Бібліопсихологія як активатор дослідження різних аспектів психології читання
28. Соціологічний підхід до дослідження різних категорій читачів
29. Психологічний підхід до проблеми диференціації читачів
30. Класифікація типології читачів

ХІІ. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ДО ДИСЦИПЛІНИ

Нормативні документи

1. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення: (ДСТУ 7448:2013). – Вид. офіц. – Чинний від 2014–07–01. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – III, 41 с. – (Інформація та документація).
2. Про бібліотеки і бібліотечну справу від 27 січня 1995 р. // Бібл. вісн. – 1995. – № 2. – С. 1–5.
3. Про затвердження Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека — ХХІ» [Електронний ресурс] : постанова Кабінету від міністрів України 17 серп. 2011 р. № 956. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua, вільний. – Назва з екрану.

Основна

4. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособ. / В. А. Бородина. – Москва : Либерия, 2004. – С. 41-60. – (Библиотекарь и время. Вып. 7).
5. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – Москва : МГУКИ, 2002. – 48 с.
6. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : монография / М. Я. Дворкина. – Москва : МГИК, 1993. – 249 с.
7. Езова, С. А. Культура общения библиотекарей : учеб.-метод. пособ. / С. А. Езова. – Москва : Либерия. – 2004. – 144 с.

8. Мейжис, И. А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособ. / И. А. Мейжис. – Николаев : [б. и.], 1994. – 192 с.

9. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. – 256 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

Додаткова

10. Арендачук, И. Библиотека и читатель: психология общения // современная библиотека : традиции и инновации : сб. научн. тр. / И. Арендачук ; ред. Н. Лышкова. – Саратов : Изд-во Саратовского гос. ун-та, 2005. – С. 25-30.

11. Аскарова, В. Я. Тенденции развития представлений о читателях в контексте современной социокультурной ситуации / В. Я. Аскарова // Книга, общество, читатель: современные аспекты. – Новосибирск, 2004. – С. 6–19.

12. Бабій, Л. Бібліотека – територія толерантності / Л. Бабій // Бібл. планета. – 2005. – №4. – С. 28.

13. Балика, Д. А. Аналітичний та синтетичний метод вивчення читачівства / Д. А. Балика // Бібліологічні вісті. – 1926. – № 1 (10). – С. 16–36.

14. Балика, Д. А. Бібліологічна педагогіка / Д. А. Балика. – Київ, 1928. – 14 с.

15. Балика, Д. А. Библиологическая социология: Определение, предмет, методы / Д. А. Балика // Сов. библиография. – 1933. – Вып. 1–3. – С. 39–69.

16. Берестова, Т. Ф. Информационное пространство библиотеки : научно-методическое пособие / Т. Ф. Берестова. – М.: Либерея-Бибинформ, 2007. – 240 с.

17. Библиопсихология и библиотерапия / ред. Н. С. Лейтес, Н. Л. Карпова, О. Л. Кабачек. – Москва : Школьная библиотека, 2005. – 480 с.

18. Библиотечное обслуживание: теория и методика : учебник / А. Я. Айзенберг [и др.] ; под ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : Изд-во МГУКИ, Либерея, 1996. – 200 с.

19. Богданова, И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения : учеб.-метод. пособ. / И. А. Богданова. – Москва : Либерея-Бибинформ, 2006. – 120 с.

20. Борецка, И. Библиотерапия : лекции для студ. пед. спец. / Ирена Борецка ; пер. с польск. И. Ф. Притульчик. – Гродно : ГрГУ, 2007. – 99 с.

21. Бородина, В. А. Социологическая и психологическая профориентация работников библиотек / В. А. Бородина, Т. Б. Ловкова // Мир библиотек сегодня. – 1997. – Вып.1. – С. 57-71.

22. Бородовська, С. В. Деякі проблеми впливу морально-психологічного клімату в колективі на якість бібліотечного обслуговування / С. В. Бородовська // Соціолог. досл. в бібл.-ках : інф.-аналіт. бюл. – Вип. 11. – К., 1994. – С. 40-43.

23. Бубекина, Н. В. Все начинается с читателя, и все возвращается к нему: некоторые аспекты библиотечного обслуживания / Н. В. Бубекина // Шкільна бібліотека. – 2004. – № 15–16. – С. 31–37.

- 24.Ванеев, А. Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение : практическое пособие / А. Н. Ванеев. – СПб. : Профессия, 2002. – 128 с.
- 25.Вертій, Ж. Бібліотерапія як напрям бібліотекознавства: шляхи становлення / Жанна Вертій // Наукові праці НБУВ. – 2010. – Вип. 29.
- 26.Вертій, Ж. Застосування тренінгових форм роботи у вітчизняному бібліотечному процесі / Жанна Вертій // Бібліотечний вісник . – 2010. – № 6. – С. 26-33.
- 27.Вертій, Ж. Інноваційні форми обслуговування читачів у бібліотеках для дітей України та зарубіжжя / Жанна Вертій // Наукові праці НБУВ. – 2012. – Вип. 35 – С. .
- 28.Вертій, Ж. С. Конфлікти та їх розв'язання у процесі бібліотечної взаємодії / Ж. С. Вертій // Вісник Книжкової палати. – 2010. – № 1. – С. 25-28.
- 29.Вертій, Ж. С. Створення психологічних служб в сучасних бібліотеках / Ж. С. Вертій // Збірник наукових праць / Білоцерківський інститут економіки та управління ВНЗ «ВМУРоЛ «Україна» ; за ред. П. І. Юхименка ; наук. ред. І. Г. Романченко. – Біла Церква, 2010. – С. 31-35.
- 30.Вертій, Ж. С. Поняття та виникнення бібліотечної психології в Україні / Ж. С. Вертій // Збірник наукових праць / за заг. ред. П. І. Юхименка ; Білоцерківський інститут економіки і управління ВНЗ ВМУРоЛ «Україна». – Біла Церква, 2009. – С. 3-8.
- 31.Вилегжаніна, Т. Роль і місце публічної бібліотеки в українському суспільстві / Т. Вилегжаніна // Бібл. планета. – 2008. – № 2. – С. 4 – 5.
- 32.Вознічка-Парузель, Броніслава. Бібліотерапія в бібліотеках для дітей: Від теорії до практичної діяльності [Електронний ресурс] / Броніслава Вознічка-Парузель. – Режим доступу : [http : // ru.loddb.org.ua/nashi-proekty/navchalno-biblioterapevtichnij-czentr-kovcheg/novyny-kovchega/biblioterapiya-v-bibliotekah -dlya-ditej](http://ru.loddb.org.ua/nashi-proekty/navchalno-biblioterapevtichnij-czentr-kovcheg/novyny-kovchega/biblioterapiya-v-bibliotekah-dlya-ditej), вільний. – Назва з екрану.
- 33.Волкова, С. І. До питання про основні принципи диференціації читачів у бібліотеках / С. І. Волкова // Бібліотекознавство та бібліогр. – 1974. – Вип. 15. – С. 3-12.
- 34.Воробьева, К. И. Развитие отечественной библиопсихологии в 20-30-е годы XX века / К. И. Воробьева ; рец. Р. И.Цветкова, Л. В. Разжавина ; Хабаровск. гос. инст-т иск. и культ. – Санкт-Петербург, 1996. – 219 с.
- 35.Воскобойнікова-Гузєва, О. Методологія сучасних бібліотекознавчих досліджень / О. Воскобойнікова-Гузєва, Л. Петрова // Бібл. вісн. – 2006. – № 6. – С. 22–27.
- 36.Воскобойнікова-Гузєва, О. Наукова бібліотека ХХІ століття в європейському соціокультурному вимірі / О. Воскобойнікова-Гузєва // Бібл. вісн. – 2008. – № 6. – С. 33–36.
- 37.Воскобойнікова-Гузєва, О. Воскобойнікова-Гузєва, О. Соціально-професійна структура наукової бібліотеки : тенденції змін / О. Воскобойнікова-Гузєва // Бібл. вісн. – 2002. – № 5. – С. 12–17.
- 38.Грінченко, Б. Кулішеві твори і сільські читачі / Б. Грінченко // Нова громада. – 1906. – № 6. – С. 68-83.

- 39.Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание как система : учеб. пособие / М. Я. Дворкина. – Москва : МГИК, 1992. – 162 с.
- 40.Дворкина, М. Я. О социокультурной роли библиотеки / М. Я. Дворкина // Библиотечное дело – 2000: проблемы формирования открытого информационного общества. – Москва, 2000. – Ч. 1. – С. 16–17.
- 41.Добко, Т. Інновації в системі бібліотечного сервісу / Т. Добко, Н. Каліберда, Т. Коваль // Бібліотечний вісник. – 2003. – № 6. – С. 13-17.
- 42.Дубровіна, Л. А. Бібліотечна справа в Україні в ХХ столітті : монографія / Л. А. Дубровіна, О. С. Онищенко. – К., 2009. – 530 с.
- 43.Дыченко, Л. Ф. Психология и библиотекарь : учеб.-метод. пособ. – М. : Либерей-Бибинформ, 2006. – Вып. № 48. – 144 с.
- 44.Жирова, В. Етика бібліотекаря / В. Жирова // Шкільна бібліотека. – 2006. – №11. – С. 32 – 40.
- 45.Егорова, О. Информационно-психологическая защита бездомных читателей: проблемы и перспективы / О. Егорова // Информационно-психологическое здоровье читателей в ХХІ веке : материалы науч.-практ. семинара (СПб., 27 февр. 2004 г.). – СПб. : АкадемПринт, 2004. – С. 40-42.
- 46.Езова, С. А. Грани библиотечного общения : учеб.-метод. пособ. / С. А. Езова. – М. : ИПО «Профиздат», 2002. – 160 с.
- 47.Іванушкін, В. Проблема читачівства та її вивчення (Форми організації та методи роботи Кабінета вивчення книги та читача при У.Н.Д.І.К. / В. Іванушкін ; Український Інститут книгознавства. – Київ : Друкарня Київської Філії Книгоспілки, 1926. – 31 с.
- 48.Індивідуальне обслуговування читачів : імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря. – Режим доступу : <http://sas1.at.ua/index/0-54> . – Назва з екрана.
- 49.Каліберда, Л. Кодекс українського бібліотекаря / Л. Каліберда, В. Пашкова // Бібл. вісн. – 1996. – № 6. – С. 11.
- 50.Каліберда, Н. Ю. Система обслуговування читачів Національної бібліотеки України. Історія формування та тенденції розвитку (1918- початок 90-х років) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Каліберда Н. Ю. – Київ, 1999. – 18 с.
- 51.Качанова, Е. Ю. Инновации в библиотеках : прак. пособ. / Е. Ю. Качанова. – Санкт-Петербург. : Профессия, 2003. – 318 с. – (Библиотека).
- 52.Коваль, Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук / Т. М. Коваль. – Київ, 2005. – 19 с.
- 53.Конфлікти в бібліотеці : знайти і подолати. – Режим доступу : <http://zounb.zp.ua/node/458> . – Назва з екрана.
- 54.Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії. – Режим доступу : <http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665> . – Назва з екрану.

55. Культура віртуального спілкування : метод.-бібліогр. матеріали / [уклад.: Є. Кулик, О. Бартош] ; Держ. закл. «Держ. б-ка України для юнацтва». – Київ, 2010. – 65 с.
56. Литвин, А. В. Бібліотечно-інформаційне забезпечення користувачів з вадами зору в Україні (XX ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Литвин Аеліта Василівна ; Київ. нац. ун-т культури и мистецтв. – Київ, 2006. – 18 с.
57. Ловка, О. Психологічні заходи по розвитку професійної етики бібліотекаря / О. Ловка // Бібліотека і читач на порозі ХХІ сторіччя : зб. наук. праць. – Київ, 1998. – С. 28 – 35.
58. Мак Менеми, Д. Предоставление электронных услуг: руководство для публичных библиотек и центров обучения / Дэвид Мак Менеми, Алан Поултер; пер. с англ. – Москва : Омега-Л, 2006. – 248 с.
59. Мар'їна, О. Ю. Веб-технології в бібліотеках: нові можливості розвитку комунікаційного середовища / О. Ю. Мар'їна // Вісник ХДАК : зб. наук. пр. / за заг. ред. : В. М. Шейко. – Харків : ХДАК. – 2012. – Вип. 36. – С. 105-114.
60. Мастіпан, О. Стан охоплення бібліотечним обслуговуванням сільського населення України / О. Мастіпан // Бібл. планета. – 2013. – № 2. – С. 9 -10.
61. Матлина, С. Г. Библиотечное обслуживание как диалог / С. Г. Матлина // Советское библиотековедение. – 1990. – № 6. – С. 43-51.
62. Мейжис, И. А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособ. / И. А. Мейжис. – Николаев : [б. и.], 1994. – 192 с. 58.
63. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание: учебник / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. — 256 с. — (Специальный издательский проект для библиотек).
64. Мелентьева, Ю. П. Возможности библиотечного обслуживания в гуманизации социокультурной среды / Ю. П. Мелентьева // Библиотека и книга в пространстве культуры. – Москва, 2002. – С. 50–52.
65. Миллер, А. М. Необходимость подготовки кадров библиотекарей для целенаправленного чтения больных в здравницах / А. М. Миллер, З. В. Линевич // Психотерапия и деонтология в комплексе лечения и реабилитации больных на курорте. – Х., 1972. – С. 64-66.
66. Міль, Л. І. Типи поведінки бібліотекарів та читачів. Бібліотекарі «корисні та шкідливі» [Електронний ресурс] / Л. І. Міль. – Режим доступу : [http : // library.tup.km.ua/about_ library/ 2005/mil_typ.htm.](http://library.tup.km.ua/about_library/2005/mil_typ.htm), вільний. – Назва з екрану.
67. Новальська, Т. В. Витоки формування теоретичних засад вивчення читачів / Т. В. Новальська // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2004. – № 3. – С. 19–24.
68. Новальська, Т. В. Вплив особистісного читання бібліотекарів на рівень професійної компетентності / Т. В. Новальська // Вісн. Книжк. палати. – 2003. – № 12. – С. 21–24.

69.Новальська, Т. В. Від роздумів до практичних дій. (З історії вивчення українського читача наприкінці XIX ст.) / Т. В. Новальська // Наук. зап. з української історії : зб. наук. ст. – Переяслав-Хмельницький, 2005. – Вип. 17. – С. 81–85.

70.Новальська, Т. В. Дослідження читання бібліотечних працівників України (20–80-ті роки XX ст.) / Т. В. Новальська // Вісн. Книжк. палати. – 2003. – № 10. – С. 19–22.

71.Новальська, Т. В. Етапи вивчення читачів і читання в Україні / Т. В. Новальська // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики: Зб. матеріалів міжнарод. наук.-практ. конф. – Київ, 2004. – С. 84–86.

72.Новальська, Т. В. Звіти міських публічних бібліотек Наддніпрянської України другої половини XIX – початку XX ст. як джерело вивчення складу читачів / Т. В. Новальська // Архівознавство. Археографія. Джерелознавство: Міжвідомчий зб. наук. праць. – Київ, 2005. – Вип. 7. – С. 155–167.

73.Новальська, Т. В. Індивідуальні якості та професійні вимоги до бібліотекарів відділу обслуговування // Приоритетні напрямки розвитку бібліотечної справи в Україні. – Рівне, 1993. – С. 75–76.

74.Новальська, Т. В. Новий погляд на місце українського читачезнавства в системі суспільних наук / Т. В. Новальська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2004. – Вип. 13. – С. 394–401.

75.Новальська, Т. В. Підвищення фахового рівня бібліотечних працівників України (на матеріалах досліджень професійного читання у 90-ті рр. XX ст.) / Т. В. Новальська // Вісн. Книжк. палати. – 2003. – № 11. – С. 17–19.

76.Новальська, Т. В. Понятійний апарат читачезнавства як особливої галузі досліджень і знань / Т. В. Новальська // Питання культурології: Міжвід. зб. наук. ст. – Київ, 2002. – Вип. 18. – С. 43–49.

77.Новальська, Т. В. Про читання бібліотекарів на початку XXI ст. / Т. В. Новальська // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2004. – № 2. – С. 45–49.

78.Новальська, Т. В. Розробка методики соціологічних досліджень співробітниками бібліотечно-архівного відділу / Т. В. Новальська // Архівна та бібліотечна справа в Україні доби визвольних змагань (1917–1921 рр.): Зб. наук. праць. – Київ, 1998. – С. 99–103.

а. Новальська, Т. В. Спроба статистичного аналізу читацького контингенту та наукової тематики досліджень Інституту рукопису Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (за матеріалами архіву ІР НБУВ) / Т. В. Новальська // Рукописна та книжкова спадщина України. – Київ, 2004. – Вип. 9. – С. 232–237.

79.Новальська, Т. В. Сучасна термінологія і типологія в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні / Т. В. Новальська // Бібліотечна наука, освіта, професія у демократичній Україні : зб. наук. праць. – Київ, 2000. – Вип. 2. – С. 72–78.

- 80.Новальська, Т. В. УНІК – перша науково-дослідна установа з вивчення проблем українського читачезнавства / Т. В. Новальська // Бібл. вісн. – 2004. – № 1. – С. 36–39.
- 81.Новальська, Т. В. Читання як суспільне явище / Т. В. Новальська // Вісник КНУКіМ. – Київ, 1999. – Вип. 1. – С. 55–66. – Серія “Історія”.
- 82.Новальська, Т. В. Читання в Україні в новому столітті / Т. В. Новальська // Вісн. Книжк. палати. – 2002. – № 12. – С. 21–24.
- 83.Новальська, Т. В. Читацька активність бібліотекарів як фактор підвищення їхнього професійного іміджу / Т. В. Новальська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2003. – Вип. 11. – С. 275–284.
- 84.Новальська, Т. В. Читачезнавчі ідеї у творчій спадщині Бориса Грінченка / Т. В. Новальська // Бібл. планета. – 2004. – № 1. – С. 19–21.
- 85.Новальська Т. В. Українські просвітяни про вивчення “читача з народу” / Т. В. Новальська // Бібл. вісн. – 2004. – № 3. – С. 34–38.
- 86.Новальська, Т. В. Психолого-педагогічні основи спілкування бібліотекаря з читачами / Т. В. Новальська // Публічні бібліотеки: сучасність і майбутнє : зб. статей. – Київ, 1997. – С. 110–115.
- 87.Новальська, Т. В. Український читач у бібліотекознавчих дослідженнях (кінець ХІХ – початок ХХІ ст.) : монографія / Т. В. Новальська. – Київ, 2005. – 252 с.
- 88.Олзоева, Г. К. Массовая работа библиотек : учеб – метод. пособ. / Г. К. Олзоева. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 118 с. – (Библиотекарь и время ХХІ век. №43).
- 89.Організація нестационарного бібліотечного обслуговування населення: історія та сучасність : прим. тематика семінарів працівників район. і міськ. б-к. – Вип. 1 / Національна парламентська бібліотека України ; матеріал підгот. : Л. Лагута, Ю. Юхневич. – Київ, 2013. – 52 с.
- 90.Пашкова, В. С. Бібліотечне обслуговування громадян з фізичними та психічними обмеженнями у США / В. С. Пашкова // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського. – 2002. – Вип. 9. – С. 611-619.
- 91.Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохина; под. общ. ред. И. Б. Михновой. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 304 с.: ил. + цв. вклейка. – (Специальный издательский проект для библиотек).
- 92.Психологические проблемы типологии читателей. – Ленинград, 1984. – 284 с.
- 93.Романченко, Ж. Теорія бібліологічної психології М. О. Рубакіна / Жанна Романченко // Бібліотечний вісник. – 2008. – № 4. – С. 15-18.
- 94.Рубакин, Н. А. Библиологическая психология / Н. А. Рубакин. – Москва. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 799 с.
- 95.Соловяненко, Д. В. Інтернет-технології бібліотечного сервісу в Україні: становлення і розвиток (1990-ті рр. – початок ХХІ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Соловяненко Д. В. ; НБУВ. – К., 2008. – 20 с.

96.Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 496 с. – («Библиотека»).

97.Станіславчук, Г. Бібліотека – осередок культури, територія спілкування / Г. Станіславчук // Бібл. планета. – 2007. – №2. – С. 28–29.

98.Сукиасян, Э. Р. Библиотечная конфликтология. За и против / Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. библиотеки. – 2000. – №11. – С. 57–60.

99.Общение как способ сотрудничества библиотекаря и пользователя. – Режим доступа : <http://www.centrbiblioteka@avt.lg.ua> . – Название з экрана.

100. Психологические тесты для изучения личности библиотекаря. – Режим доступа : http://incurro.narod.ru/testi_lihnosti.htm. – Название з экрана.

101. Публичные библиотеки в век цифровой информации. Рекомендации проекта PULMAN Европейской Комиссии / предисл. О. В. Устиновой; под ред. Л. А. Казаченковой. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 416 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

102. Тимошенко, І. В. Читачі публічних бібліотек України: Основні напрями вивчення (1900–1930 рр. XX ст.) : дис. ... канд. іст. наук / І. В. Тимошенко. – Київ, 2001. – 198 с.

103. Торлин, И. Г. Виртуальное обслуживание в детских библиотеках Украины [Электронный ресурс] / И. Г. Торлин. – Режим доступа : http://www.library.ru/help/theory/torlin_sudak05.php, свободный. – Заглавие с экрана.

104. Федорова, Т. С. Устойчивое развитие общества и библиотека: социокультурный аспект / Т. С. Федорова// Библиотека в эпоху перемен (дайджест) . – Москва, 2002. – Вып. 2. – С. 30–49.

105. Хіміч, Я. О. Особистісний фактор у процесі обслуговування користувачів наукових бібліотек України в період соціальних перетворень 80-90-х років XX століття : автореф. дис. ... канд. іст. наук / Я. О. Хіміч ; НБУВ. – Київ, 1998. – 18 с.

106. Шапошников, А. Е. Библиотечное обслуживание инвалидов: История, современность, тенденции : моногр. / А. Е. Шапошников. – Москва, 1992. – 210 с.

107. Щербан, Р. М. Реабілітація за допомогою інформації (інформаційне обслуговування людей з особливими потребами) / Р. М. Щербан // Бібліотеки Рівненщини : Інновації, досвід роботи : зб. ст. – Рівне, 2004. – С. 75-78.

108. Электронные документы создание и использование в публичных библиотеках: справочник / под ред. Р. С. Гиляревского, Г. Ф. Гордукаловой. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 664 с.

Інформаційні ресурси

109. Міністерство культури України [Електронний ресурс] : офіц. веб-сайт. – Режим доступу: <http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index>.

110. Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова» [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.ukrbook.net>.

111. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>.
112. Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.nplu.org>.
113. Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://library.kubg.edu.ua>.
114. Українська бібліотечна асоціація [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.ula.org.ua/ua/>.